ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Wydawnictwo C.H.Beck Sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta
ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa
e-mail: dok@beck.pl, tel.: +48 22 311 22 22

Szanowny Kliencie,

Dział Obsługi Klienta Wydawnictwa C.H.Beck chętnie udzieli wszelkiej pomocy w kwestii reklamacji zakupionego produktu.

Jak zgłosić reklamację?

Prosimy o kontakt e-mailowy pod adresem dok@beck.pl, telefoniczny pod numerem +48 22 311 22 22 lub za pośrednictwem poniższego formularza, przesłanego na adres: Wydawnictwo C.H.Beck Sp. z o.o. - Dział Obsługi Klienta, ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa.

Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego i rozpatrzeniu wniosku, Dział Obsługi Klienta skontaktuje się w celu przekazania dalszych instrukcji.
Czas odpowiedzi na zgłoszenie jest nie dłuższy niż 14 dni od daty jego otrzymania.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

Imię i nazwisko/Nazwa firmy: .....

Adres: .....

Adres e-mail: ..... Data złożenia zamówienia: .....

Numer telefonu: ..... Data odbioru zamówienia: .....

Numer faktury:
(w przypadku braku pozostawić puste)

lub numer zamówienia:

Niniejszym składam reklamację dotyczącą produktu/produktów:

Nazwa produktu	Opis reklamacji

W celu przyspieszenia reklamacji prosimy o załączenie zdjęć wady.

W związku z powyższym wnioskuję o:

☐ Obniżenie ceny ☐ Zwrot pieniędzy ☐ Wymianę produktu na pełnowartościowy ☐ Nieodpłatną naprawę produktu

W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany produktu, proszę o zwrot pieniędzy za reklamowany produkt na rachunek bankowy.

Nr rachunku bankowego:

.....

Czytelny podpis klienta

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Wydawnictwo C.H.Beck Sp. z o.o. jest odpowiedzialne z tytułu niezgodności sprzedanego produktu z umową sprzedaży (wad).

Jeżeli produkt sprzedany ma wadę, to Kupujący będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-Konsumentem, korzystający z tego trybu może: żądać wymiany produktu na pełnowartościowy, żądać jego nieodpłatnej naprawy. Jeżeli Kupujący wybierze wymianę rzeczy na wolną od wad albo żądanie usunięcia wady, to Wydawnictwo jest zobowiązane zrealizować żądanie Kupującego w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego.

Jednak, gdy brak zgodności z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy lub z okoliczności wyraźnie wynika, że Wydawnictwo nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie bądź bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego, Kupujący ma możliwość żądania obniżenia ceny albo odstąpienia na tym etapie.

Wydawnictwo może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową, jeśli wymiana i naprawa są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, wówczas Kupujący może złożyć żądanie obniżenia ceny lub oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Szczegółowe zasady reklamacji z tytułu niezgodności sprzedanego produktu z umową sprzedaży reguluje rozdział 5a ustawy o Prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.

Wydawnictwo rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, powiadamiając Kupującego o sposobie dalszego postępowania. Jeżeli w ciągu 14 dni Wydawnictwo nie ustosunkuje się do żądań Kupującego, oznacza to, iż uznało żądania za uzasadnione. W każdym z powyższych przypadków, gdy realizacja żądań Kupującego wiąże się z dostawą nowego lub naprawionego produktu, koszty dostawy ponosi Wydawnictwo. Wydawnictwo ma obowiązek odbioru na swój koszt towaru podlegającego naprawie lub wymianie a Kupujący ma obowiązek towar udostępnić.

W przypadku sprzedaży niebędącej sprzedażą konsumencką lub na rzecz Przedsiębiorcy-Konsumenta, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w Kodeksie Cywilnym.